



PLANO DE TRABALHO

2023-2024

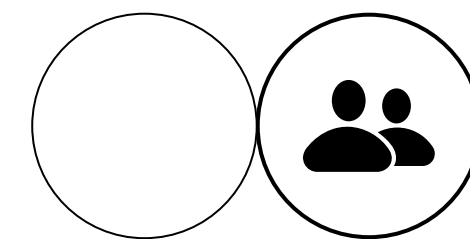
Quvidoria



TCEPR



COMPOSIÇÃO DA EQUIPE



**GERENTE DE
ATENDIMENTO**

CLEUSA
VENDRAMIM



SERVIDOR

CLEITON
CRISOSTOMO



SERVIDORA

SARA FILUS



SERVIDORA

ANA CAROLINA
LOFRANO



ESTAGIÁRIA

LETÍCIA AGUIRRE



TERCERIZADA

VITÓRIA SOARES



OUVIDOR GERAL

PATRICK MACHADO



APRESENTAÇÃO

01

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná é um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Contas, atuando como unidade de controle social que tem por objetivos receber manifestações sobre aos serviços prestados pelo Tribunal e por entidades públicas, de atos de agentes públicos jurisdicionados do Tribunal ou de serviços por eles prestados, dando-lhes o devido encaminhamento e acompanhando a apuração de ilegalidades e irregularidades, se assim houver.

Manter o interessado informado sobre o andamento da sua manifestação, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos e a proteção dos direitos da sociedade também é outro objetivo da Ouvidoria. Assim, a Ouvidoria do Tribunal de Contas atua promovendo o exercício do controle social e do acesso à informação, buscando contribuir com a eficiência da Administração Pública.

Por intermédio da Ouvidoria, todo cidadão ou entidade do terceiro setor pode se manifestar quanto os serviços prestados, buscar informações e exercer sua cidadania.



APRESENTAÇÃO

Ante a isso, resta evidente que a Ouvidoria de Contas é um espaço para o exercício da democracia participativa, pois dá voz ativa ao cidadão, possibilitando que este participe da vida pública na busca por um serviço de qualidade, com cortesia e celeridade.

Neste contexto, a Ouvidoria de Contas atua como uma ferramenta de gestão estratégica, de modo que possa subsidiar as ações de controle externo, servindo de instrumento para mudanças positivas no curso das atividades do Tribunal, contribuindo com o aprimoramento da gestão do Tribunal.

Em razão de nossas atribuições e competências, este Plano de Trabalho foi criado com a finalidade de estabelecer o planejamento das atividades/ações que serão desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, bem como delimitar metas a serem alcançadas durante o biênio 2023/2024, objetivando a melhoria contínua da prestação do serviço público por parte deste Tribunal.



JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria do Tribunal de Contas visa o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de ações que assegurem maior efetividade e eficiência na fiscalização da gestão pública.

Pautada na interação constante com a sociedade, na transparência dos atos da Administração Pública e no incentivo à participação dos cidadãos na realização do controle social, a unidade se constitui em um efetivo canal de comunicação com o cidadão, fundada na independência, ética, lisura e profissionalismo.

Buscando subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização do Tribunal de Contas, a Ouvidoria, considerando aquilo que recebe da sociedade, encaminha informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do Tribunal.

Zelando pelo bom atendimento ao cidadão, esta unidade engaja-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitem o melhor diálogo com a sociedade, visando transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação.



JUSTIFICATIVA

O respeito, a cortesia e, em especial, a empatia são virtudes norteadoras das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, havendo uma busca pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas pelo cidadão, respeitando e dando sigilo às informações, mas nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.

Com foco no fomento ao controle social, onde o que se busca é capacitação do cidadão, fazendo com que este participe da gestão pública de forma mais efetiva e eficiente, diversas ações são desenvolvidas.

Diante do exposto, as atividades da Ouvidoria durante o biênio (2023-2024), serão fundadas na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública, em obediência às normas constitucionais.

Assim, neste Plano de Trabalho, será demonstrando o planejamento das atividades/ações, aspirando o melhor desempenho e alcance dos objetivos.

DA BASE NORMATIVA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES

05



- Constituição da República Federativa do Brasil 1988;
- Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI;
- Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (no que couber);
- Lei Complementar nº 113/2005 - Lei Orgânica do TCE-PR;
- Regimento Interno do TCE/PR;
- Resolução nº 45/2014 – (Regulamenta a Lei 12.527/2011 no âmbito do TCE-PR);
- Resolução nº 72/2019 - “Dispõe sobre a Política de Gestão de Riscos do Tribunal de Contas do Estado do Paraná”;
- Resolução nº 111/2024 - “Dispõe sobre a política, as atividades, as atribuições, a organização, os procedimentos da Ouvidoria do TCE/PR”;
- Instrução de Serviço nº 144/2021 – TCE/PR;
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014;
- Plano Estratégico 2022-2027;
- Nota Técnica nº 02/2018 – ATRICON - Trata de sugestões voltadas à observância pelos Tribunais de Contas e seus jurisdicionados da Lei Federal nº 13.460/2017;
- Nota Técnica nº 001/2023 do CT das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB;

DAS ATIVIDADES



Elaboração



Planejamento



Execução

As atividades planejadas pela Ouvidoria de Contas para o Biênio 2023/2024 serão desenvolvidas em consonância com as diretrizes constantes da Lei Orgânica, Regimento Interno e Resolução nº 111/2024 deste Tribunal de Contas, bem como, com as Resoluções da ATRICON e com os critérios de Avaliação do “Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMDTC) e, em especial, com o Plano Estratégico e Plano de Gestão desta Corte de Contas.

Partindo disso, tem-se que as atividades propostas neste Plano de Ação visam prover a Ouvidoria de Contas, de recursos e processos de trabalho eficientes e eficazes para o adequado atendimento ao cidadão.

Assim, serão priorizadas neste Plano de Trabalho as atividades/ações consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e ações de fomento ao Controle Social.

A celeridade, qualidade das respostas, satisfação do usuário do serviço de ouvidoria e o apoio interno são alguns dos objetivos para que esta Ouvidoria se torne um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade.

Neste contexto, seguem a identificação das atividades:

- Elaborar Plano de Ação/Trabalho de Atividades da Ouvidoria 2023/2024;
- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência pública e quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos;
- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos de atendimento ao cidadão;
- Realizar a medição do desempenho quanto à satisfação do usuário da Ouvidoria em relação ao serviço prestado e ao tempo de resposta às manifestações;
- Elaborar e apresentar nova Proposta de Resolução para as atividades de Ouvidoria e sua política;
- Protocolizar e acompanhar a tramitação, apreciação e publicação de nova Proposta de Resolução para as atividades de Ouvidoria e sua política;
- Disponibilizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário e solicitar atualizações, quando necessário;
- Criar novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria;
- Elaborar Relatórios de atividades;
- Propor à Escola de Gestão Pública e participar de cursos/ações de estímulo ao controle social e à transparência pública;

- Colaborar com a Diretoria de Comunicação Social e Diretoria de Tecnologia da Informação e comissão responsável na reestruturação do Site do TCE-PR (espaço da Ouvidoria no Portal);
- Participar das discussões e contribuir para a adaptação do TCE a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Participar das discussões e contribuir para a adaptação do TCE à Lei Federal nº 14.540, de 3 de abril de 2023, que institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal, instituindo a Política de Prevenção e Enfrentamento;
- Elaborar a Política para o exercício de Controle Social;
- Realizar o evento Ouvidoria Day nos anos 2023-2024;
- Realizar curso de Certificação em Ouvidoria em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP;
- Elaborar novo Projeto de Resolução para tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.

Assim estas são as atividades/ações propostas para o biênio 2023/2024.

ATIVIDADES, OBJETIVOS E METAS, PRAZOS DE EXECUÇÃO E RESPONSÁVEIS:



DAS ATIVIDADES ⁰¹

ELABORAR PLANO DE AÇÃO/TRABALHO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2023/2024.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que elenque as atividades a serem desenvolvidas durante o biênio 2023/2024, onde fique evidenciado: a) objetivos, b) metas, c) prazos de execução e d) responsáveis pela atividade.
OBJETIVO/META:	Dar cumprimento ao Plano de Gestão 2023/2024.
PRAZO:	Março de 2023.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O desenvolvimento do Plano de Ação/Trabalho permitirá o mapeamento das ações e o acompanhamento do desenvolvimento das atividades.

ATIVIDADE⁰²

REALIZAR A MEDIÇÃO DAS METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA QUANTO À ATUAÇÃO EM EVENTOS DE ESTÍMULO AO CONTROLE SOCIAL E À TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E QUANTIDADE DE PESSOAS CAPACITADAS NESSES EVENTOS.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realizar medição anual dos resultados obtidos em 2023 e 2024, quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
OBJETIVO/META:	Participar de no mínimo 05 (cinco) eventos de estímulo ao controle social e de transparência, a cada ano (2023 e 2024), buscando capacitar ao menos 300 pessoas a cada exercício, obtendo uma avaliação “satisfatória” de 60% do total de participantes nos eventos.
PRAZO:	2ª Quinzena de fevereiro de 2023 (ref. 2022) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2024 (ref. 2023).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados apenas os eventos realizados pelo próprio Tribunal de Contas, onde a Ouvidoria seja partícipe.

ATIVIDADE⁰³

REALIZAR A MEDIÇÃO DAS METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTO AO CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realizar medição dos resultados obtidos em 2023 e 2024, quanto ao cumprimento de prazos para atendimento das manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
OBJETIVO/META:	Nos casos em que não existir a necessidade de tramitação da reivindicação junto às unidades internas deste Tribunal de Contas, será fixado para a Ouvidoria o prazo máximo para resposta direta de 5 (cinco) dias corridos. Havendo a necessidade de manifestação e adoção de providências por unidade técnica, será fixado como prazo máximo para envio de resposta conclusiva 30 (trinta) dias.
PRAZO:	2ª Quinzena de fevereiro de 2023 (ref. 2022) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2024 (ref. 2023).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados os dados do Sistema Conte Pra Ouvidoria - CPO.

ATIVIDADE⁰⁴

REALIZAR A MEDIÇÃO DO DESEMPENHO QUANTO À SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA OUVIDORIA EM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO E AO TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realizar medição dos resultados obtidos por intermédio de pesquisa de satisfação realizada nos exercícios de 2023 e 2024, quanto à satisfação do Usuário da Ouvidoria de Contas e ao tempo de resposta às manifestações. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
OBJETIVO/META:	Obter na somatória de “Bom e Muito bom” em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 60% dos usuários. Na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito” em relação ao serviço prestado, obter a satisfação de 60% dos usuários.
PRAZO:	2ª Quinzena de fevereiro de 2023 (ref. 2022) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2024 (ref. 2023).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento dos objetivos e das metas elencados, serão considerados os dados da pesquisa de satisfação que será encaminhada ao encerramento de toda manifestação registrada junto à Ouvidoria de Contas. As pesquisas serão realizadas no intervalo de 01/01/2022 a 15/01/2023 (ref. a 2022) e 01/01/2023 a 15/01/2024 (ref. a 2023).

ATIVIDADE⁰⁵

ELABORAR E APRESENTAR NOVA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO PARA AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA E SUA POLÍTICA.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que irá dispor quanto ao acesso à informação e a aplicação da Lei Federal nº 12.527/2011, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.
OBJETIVO/META:	Elaborar e apresentar à Presidência e à Diretoria-Geral, Projeto de Resolução da Ouvidoria, tendo em vista que a Resolução que rege as atividades é datado de 2006 e está desatualizado frente aos atuais regramentos.
PRAZO:	Outubro de 2023.

ATIVIDADE⁰⁶

PROTOCOLIZAR E ACOMPANHAR A TRAMITAÇÃO, APRECIÇÃO E PUBLICAÇÃO DE NOVA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO PARA AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA E SUA POLÍTICA.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que irá dispor quanto a política, as atividades, as atribuições, a organização, os procedimentos e o funcionamento da Ouvidoria de Contas do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.
OBJETIVO/META:	Protocolizar e acompanhar a tramitação, apreciação e publicação da nova Proposta de Resolução.
PRAZO:	Maio de 2024.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O prazo está condicionado ao trâmite processual, sendo este mera estimativa e desejo da unidade.

ATIVIDADE⁰⁷

DISPONIBILIZAR E DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E SOLICITAR ATUALIZAÇÕES, QUANDO NECESSÁRIO.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas/Diretoria de Planejamento
PRODUTO:	Documento que servirá de meio informativo ao cidadão quanto aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, de como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos, conforme fixado na Lei nº 13.460/2017.
OBJETIVO/META:	Disponibilizar e divulgar a carta de serviços ao usuário, bem como, manter o documento atualizado junto ao site do TCE-PR.
PRAZO:	Atualização constante ou minimamente de forma anual (Julho 2023 e Julho 2024).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A elaboração do documento se dará em consonância com o disposto na Lei nº 13.460/2017.

ATIVIDADE⁰⁸

CRIAR NOVO MANUAL DE PROCEDIMENTOS E ROTINAS INTERNAS DA OUVIDORIA.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, vinculada a nova Resolução e Sistema Conte Pra Ouvidoria - CPO, contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatórios analíticos, com proposição de melhorias.
OBJETIVO/META:	Elaborar e apresentar à Presidência e à Diretoria-Geral, o novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria de Contas, tendo em vista que o Manual que rege as atividades é datado de 2009 e está desatualizada frente aos atuais regramentos.
PRAZO:	Outubro 2024.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O Manual de Procedimentos terá por escopo ser um instrumento de orientação na execução das atribuições pertinentes aos trabalhos realizados pela Ouvidoria, objetivando uniformizar seus procedimentos, orientar as equipes nos momentos de transição administrativa e, principalmente, contribuir para o aperfeiçoamento dos processos administrativos do TCE/PR.

ATIVIDADE ⁰⁹

ELABORAR RELATÓRIOS DE ATIVIDADES.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que demonstre as atividades desenvolvidas nos anos 2022 e 2023, com demonstração dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas com base nas metas e nos indicadores de desempenho propostos.
OBJETIVO/META:	Elaborar e divulgar por intermédio do site deste Tribunal, para conhecimento da sociedade em geral, dando transparência e publicidade dos atos e dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas.
PRAZO:	2ª Quinzena de fevereiro de 2023 (ref. 2022) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2024(ref. 2023).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A elaboração do Relatório se dará com o intercâmbio de informações disponíveis também pela Diretoria de Protocolo.

ATIVIDADE ¹⁰

PROPOR À ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA E PARTICIPAR DE CURSOS/AÇÕES DE ESTÍMULO AO CONTROLE SOCIAL E À TRANSPARÊNCIA PÚBLICA.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realização de eventos de estímulo ao controle social e à transparência em consonância com o plano de capacitação da Escola de Gestão Pública desse Tribunal de Contas e participação em eventos de outros órgãos/TCE's.
OBJETIVO/META:	Estimular o conhecimento do papel da Ouvidoria dentro e fora da instituição, fomentando a participação dos agentes públicos, servidores públicos, conselhos de políticas públicas municipais e estaduais, e demais cidadãos no que tange ao controle social e à transparência.
PRAZO:	Janeiro a Dezembro de 2023 e 2024.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A Ouvidoria buscará propor e participar de ao menos 05 (cinco) eventos de estímulo ao controle social e de transparência, buscando capacitar ao menos 300 pessoas a cada ano.

ATIVIDADE 11

COLABORAR COM A DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMISSÃO RESPONSÁVEL NA REESTRUTURAÇÃO DO SITE DO TCE-PR (ESPAÇO DA OUVIDORIA NO PORTAL).

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas, Diretoria de Comunicação Social, Diretoria de Tecnologia da Informação e Comissão Responsável
PRODUTO:	Restruturação da página da Ouvidoria junto ao site desse Tribunal de Contas, aperfeiçoando ferramentas e informações disponíveis, tornando a linguagem mais acessível e cidadã.
OBJETIVO/META:	Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão, avaliando as informações disponíveis, e ajustar/inserir novas informações.
PRAZO:	A definir pela comissão responsável (durante o Biênio de 2023/2024).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A reestruturação da página deverá contemplar informações que auxilie o cidadão no exercício da cidadania. O papel da Ouvidoria é o de contribuir com a prestação de informação e sugestões para adequação do espaço da Ouvidoria junto ao site do TCE-PR.

ATIVIDADE ¹²

PARTICIPAR DAS DISCUSSÕES E CONTRIBUIR PARA A ADAPTAÇÃO DO TCE A LEI FEDERAL N° 13.709/2018, QUE DISPÕE SOBRE O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas como membro do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação (CGPDSI)
PRODUTO:	Ser responsável pelo processo de implementação, adequação, revisão, monitoramento, incentivo, orientação e atualização que visem a aplicação e o cumprimento da Lei nº 13.709/2018, no TCE-PR.
OBJETIVO/META:	Atender ao disposto na Portaria nº 793/23, em especial, ao disposto no Art. 2º.
PRAZO:	Caráter permanente, multidisciplinar vinculado ao Gabinete da Presidência.

ATIVIDADE 13

PARTICIPAR DAS DISCUSSÕES E CONTRIBUIR PARA A ADAPTAÇÃO DO TCE À LEI FEDERAL 14.540/2023.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas como membro da Comissão Responsável para Regulação Interna do Programa de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação
PRODUTO:	Documento que irá dispor quanto a política para o Programa de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação, em atendimento a Lei Federal nº13.709/2018.
OBJETIVO/META:	Participar das discussões e contribuir com a elaboração de uma política e adequação do TCE-PR para o enfrentamento da problemática “Assédio e Discriminação”.
PRAZO:	Junho e Setembro de 2023.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Após elaboração da política pela Comissão composta também por esta Ouvidoria, o Documento será submetido à aprovação plenária.

ATIVIDADE¹⁴

ELABORAR A POLÍTICA PARA O EXERCÍCIO DE CONTROLE SOCIAL.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas, Coordenadoria Geral de Fiscalização e Coordenadoria de Atendimento ao Jurisdicionado e Controle Social
PRODUTO:	Documento que irá dispor quanto a política, as atividades, as atribuições, a organização, os procedimentos e os conceitos de Controle Social.
OBJETIVO/META:	Elaborar em parceria com a Coordenadoria de Atendimento ao Jurisdicionado e Controle Social e apresentar à Presidência e à Coordenadoria Geral de Fiscalização, Projeto de Resolução que institui a Política para o exercício do Controle Social.
PRAZO:	Outubro de 2023.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O prazo está condicionado apenas quanto a elaboração do Documento, sendo seu trâmite condicionado a revisão e protocolização do Documento pela Coordenadoria Geral de Fiscalização.

ATIVIDADE¹⁵

REALIZAR O EVENTO OUVIDORIA DAY NOS ANOS 2023-2024.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Evento de capacitação aos Ouvidores Municipais.
OBJETIVO/META:	Para celebrar o Dia do Ouvidor (16 março), em atendimento aos compromissos firmados junto ao Instituto Rui Barbosa - IRB, por intermédio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social, em Carta Compromisso, será realizado o Ouvidoria Day, visando estimular a divulgação das ações das Ouvidorias, discutir, refletir e fomentar a implementação das Ouvidorias nos entes jurisdicionados e o seu papel nas instituições públicas, destacando este importante instrumento de controle social e sua contribuição para o fortalecimento da democracia, através da participação social.
PRAZO:	Março de 2023 e Março de 2024.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Evento realizado nacionalmente por intermédio do Comitê Técnico do Instituto Rui Barbosa - IRB.

ATIVIDADE ¹⁶

REALIZAR CURSO DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA EM PARCERIA COM A ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA - EGP.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas e Escola de Gestão Pública
PRODUTO:	Curso de certificação em Ouvidoria.
OBJETIVO/META:	Em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP, a Ouvidoria realizará um curso de certificação em Ouvidoria, cujo objetivo é ampliar as capacidades para a atuação cada vez mais qualificada das Ouvidorias Municipais perante as legislações que regem a participação da sociedade na vida pública, o acesso à informação, a proteção de dados e a simplificação do serviço público.
PRAZO:	Setembro de 2024.

ATIVIDADE 17

ELABORAR NOVO PROJETO DE RESOLUÇÃO PARA TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Elaborar e apresentar à Presidência e à Diretoria-Geral, o novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria de Contas, tendo em vista que o Manual que rege as atividades é datado de 2009 e está desatualizada frente aos atuais regramentos.
OBJETIVO/META:	Elaborar e apresentar à Presidência e à Diretoria-Geral, um novo Projeto de Resolução para atendimento da Lei Federal nº 12.520/2011 que representará um grande avanço para o tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação e dos Requerimentos Externos, visto que o tratamento atual encontra-se organizado na Resolução nº. 45/2014 deste Tribunal, estando a referida Resolução desatualizada, apresentando diversas lacunas diante das atuais legislações vigentes e, em especial, das ferramentas deste Tribunal.
PRAZO:	Dezembro de 2024.

CONCLUSÃO

A busca pela excelência no atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria de Contas, aliada a todas as atividades/ações citadas neste plano, buscam proporcionar ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade.

A execução deste plano possibilitará também a promoção da sensibilização interna e externa sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, a melhoria e a simplificação da prestação do serviço público por parte desta Ouvidoria, com foco no cidadão sempre em primeiro lugar.



08006450645



ouvidoria@tce.pr.go.br



www.tce.pr.gov.br



Praça Nossa Senhora de Salette s/n

